

TTS Gestión de la PYME

Libreto de prácticas

Apellido del estudiante :

Promoción : 2018-2020

Índice

Contenido y definición de las prácticas

Contenido de las prácticas	3
Correspondencia prácticas y exámenes del TTS	4
Planificación : talleres / prácticas.....	5
Carta : tutor – estudiante - profesor	6
Programa y exámenes del TTS AG	
Programas	7
Enseñanzas generales	9
Periodo de formación en el sector laboral 1 ^{er} año	10
Convenio de prácticas 1 ^{er} año	11
Objetivo de formación	15
Actividades confiadas al estudiante con arreglo a los objetivos de formación	16
Preparación del periodo de formación en el sector laboral	21
Certificado de pasantía 1 ^{er} año examen U42	22
Certificado de pasantía 1 ^{er} año examen U41	23
Ficha evaluación prácticas	24

Este expediente mantiene un enlace entre el estudiante, la empresa y el equipo pedagógico. Contiene todas las informaciones y los documentos imprescindibles a la búsqueda, al seguimiento y a la evaluación de las prácticas. Pertenece al estudiante que debe ponerlo al día y presentarlo a los asociados cada vez que necesitan consultarlo.

Prácticas en el sector laboral

Los oficios asociados al TTS « Gestión de la PYME » se caracterizan por la diversidad y la interdependencia de las situaciones profesionales en las que deben participar todas las partes interesadas. La exposición de los estudiantes a la diversidad de estas situaciones es una condición para una adquisición progresiva de su profesionalismo, de su capacidad a adaptarse y a trabajar en equipo y en apoyo a la dirección de la PYME. Por eso, los periodos de prácticas son momentos esenciales para la construcción de este profesionalismo.

Una situación profesional se caracteriza por la realización y la observación de trabajos complementarios que responden a un mismo problema de gestión o a una misma misión. Se realiza durante un periodo preciso apoyándose en tareas efectuadas en el sector laboral. Se relaciona directamente a una o varias actividades explicitadas en el manual de referencia. Una situación profesional se caracteriza por un objetivo operacional. Necesita la aplicación de técnicas y la colocación de gestiones a la vez para adaptarse al entorno laboral y para obtener los resultados esperados. Integra tareas de comunicación escrita y verbal sobre todo dirigidas a los clientes. Mobiliza los recursos de un entorno numérico y especialmente de un PGI y de recursos de programas.

Los candidatos al título técnico superior « Gestión de la PYME » completan su formación con periodos en el sector laboral. Partes integrantes de la formación y garantes de la adaptación a las evoluciones más recientes, también estos periodos son un medio importante para la inserción profesional.

La cualidad de la formación en la empresa estriba en la implicación:

- de los candidatos quienes determinan, con la empresa y el equipo pedagógico, los objetivos y los contenidos de las actividades a efectuar durante las prácticas ;
- de la empresa acogida que propone y asegura la realización efectiva de las actividades representativas del manual de referencia, de las actividades profesionales y al nivel de exigencia del título ;
- del equipo pedagógico que dirige, guía y aconseja a los candidatos en la búsqueda de empresas acogidas y en la elección de las tareas a realizar. También el equipo pone en relación las diferentes modalidades de apropiación de las competencias y de los saberes. Con el fin de asegurar la articulación de los aprendizajes realizados por los candidatos, los equipos pedagógicos se aseguran de instalar una pedagogía de la alternación, basada en una toma en consideración global de las adquisiciones de los candidatos e implicando el seguimiento del desarrollo de las competencias en la empresa y su explotación en el centro de formación.

Objetivos

Los periodos de formación en el sector laboral tienen como objetivo de permitir a los futuros técnicos superiores adquirir y/o profundizar competencias profesionales en situación real del trabajo así como mejorar su conocimiento del sector laboral y del empleo. Ellos deben permitir desarrollar el profesionalismo y favorecer la contratación de los candidatos. También aspiran a sensibilizar a los futuros técnicos superiores con respecto a las condiciones de la cooperación con la administración y los asalariados de una PYME.

Los periodos de formación constituyen, para los candidatos al examen, momentos privilegiados de adquisición y de desarrollo de competencias profesionales y les permiten:

- orientarse, actuar e interactuar en el seno de la organización ;
- participar mediante situaciones profesionales reales en el contexto de la PYME, seguir o ayudar al responsable de la empresa en lo que concierne su toma de decisiones, en la medida de las responsabilidades confiadas a los candidatos ;
- dirigir actividades profesionales inscritas en los ámbitos de actividad DA1 « Administrar las relaciones con los clientes proveedores de la PYME » y DA2 « asistir a la administración de los riesgos de la PYME » ;
- desarrollar competencias profesionales necesarias a la gestión de la PYME ;
- analizar situaciones de comunicación escritas o verbales, internas o externas asociadas a los ámbitos de actividad DA1 « administrar las relaciones con los clientes proveedores de la PYME » ;
- interactuar en el marco de situaciones de comunicación, escrita y verbal ;
- utilizar tecnologías de la información y de la comunicación y programas de gestión gracias al acceso de los recursos informáticos y numéricos de la empresa.

Estas actividades se articulan con las competencias desarrolladas en el centro de formación y movilizadas durante situaciones de trabajo encontradas por los candidatos en la empresa acogida.

Ellas se inscriben en la progresión elaborada por el equipo pedagógico e inducen naturalmente a un enfoque interdisciplinario que asocia saberes resultantes de las enseñanzas profesionales y generales.

Estos periodos en el sector laboral contribuyen a la elaboración de la carpeta y de los soportes necesarios al paso de los exámenes :

Ámbito de actividad 1 : Administrar la relación con los clientes y los proveedores de la PYME

Ámbito de actividad 2 : Asistir a la gestión de los riesgos de la PYME

Las prácticas en el sector laboral se realizan de dos maneras :

- **6 semanas de prácticas en 1^{er} año de mayo a julio 2019** que permiten al estudiante realizar actividades en el marco de la gestión de relación con los clientes y los proveedores de la PYME.

Las prácticas en talleres profesionales se pueden realizar dentro de una o de dos empresas como máximo. Esta o estas empresas pueden estar situadas en el extranjero.

Evaluación

Los trabajos realizados durante estos periodos en el sector laboral se presentan en el TTS Gestión de la PYME :

- **Un examen oral en diciembre del 2^{do} año**, estribando en parte en las primeras prácticas, durante el que el estudiante debe presentar :
 - Una carpeta sinóptica de las situaciones profesionales efectuadas en el establecimiento escolar y en el sector laboral. Se espera que el conjunto de las situaciones profesionales determinadas cubra todas las actividades del ámbito. Por lo menos **2 fichas de análisis de situaciones profesionales de GRCF** resultantes del

periodo en el sector laboral deben cubrir por lo menos 3 actividades diferentes movilizando la hoja de cálculo y el PGI (en sus dimensiones comerciales y contables). Entre las actividades realizadas, una trata **obligatoriamente** de la actividad « **administración de las ventas** ».

2 fichas de análisis de situaciones de comunicación verbal. Cada ficha concierne una situación de comunicación verbal profesional vivida en una PYME. Estas situaciones de comunicación deben ser de genero distinto (comunicación interpersonal o de grupo, acogida por teléfono o cara a cara) y se asocian con situaciones profesionales presentadas en el documento sinóptico. Una de ellas se refiere a una situación de comunicación con un cliente (acogida, reactivación, reclamación, información, o incluso consejo);

- Una presentación del contexto comercial de la PYME soporte de situaciones profesionales.
- Una presentación sintética de la base de datos del PGI permitiendo al candidato o a la candidata de poner de relieve las tareas efectuadas,
- Las producciones en papel y digital asociadas con las fichas de situaciones profesionales concerniendo la GRCF y la comunicación escrita, tal como se ha descrito anteriormente.
- Los certificados de pasantía o los certificados laborales.

Carta : Tutor – Estudiante - Profesor

Este pasantía tiene como objetivo :

Descubrir y entender el funcionamiento de una empresa

Esta pasantía debe permitir al estudiante descubrir la realidad de una empresa a través de su historia, su actividad, su entorno, su organización y su funcionamiento. Se trata fundamentalmente de periodo de prácticas de la relación cliente – proveedor y de la comunicación. Esto debe conducir a una análisis de esta realidad con una mirada constructiva que puede desembocar en propuestas de mejora.

Cada asociado debe tener conciencia de **sus objetivos** y **dotarse de medios** para realizarlos para poner al estudiante en situación de éxito.

- El equipo docente **se compromete a ayudar al estudiante en su búsqueda de empresa** y a **asegurar un seguimiento del curso de formación** para alcanzar los objetivos del examen.
- El estudiante se compromete a **emplear los medios destinados a la realización de los objetivos** de la formación y a **actuar de manera profesional** como cada trabajador de la empresa.
- La empresa se compromete a **dar al estudiante los medios** para realizar los objetivos de la pasantía y de la formación.

**PERIODO DE FORMACIÓN EN EL SECTOR LABORAL
DE 1^{er} AÑO**

ÁMBITO DE ACTIVIDAD 1 : ADMINISTRAR LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y LOS PROVEEDORES DE LA PYME

Las actividades relacionadas con la gestión de la relación con los clientes y los proveedores de la PYME constituyen, en general, la actividad principal ejercida por los titulares del certificado. Ellas consisten en :

- el tratamiento de lo esencial del proceso de las ventas y de las compras,
- acciones de prospección, seguimiento del cumplimiento de los contratos y de las tareas que permiten desarrollar la relación con los clientes y los proveedores,
- una análisis de los riesgos posibles inherentes a esta relación,
- un seguimiento contable de las operaciones comerciales,
- un seguimiento de los cobros y los desembolsos,
- la comunicación muy frecuente sino constante con los asociados de la PYME con el fin de construir y de fortalecer las relaciones.

Estas actividades se caracterizan por una fuerte frecuencia y una fuerte presencia en la gestión cotidiana de la PYME.

Actividad 1.1. Búsqueda de clientela y de contacto

- T.1.1.1. Organización de la prospección y desarrollo empresarial
- T.1.1.2. Detección, análisis y seguimiento de las licitaciones
- T.1.1.3. Comunicación con los agentes internos, con los novatos, los clientes y los poderes adjudicadores

Actividad 1.2. Administración de las ventas de la PYME

- T.1.2.1. Preparación de las propuestas comerciales
- T.1.2.2. Preparación de los contratos comerciales (pedidos, contratos de mantenimiento, garantías complementarias, subcontratos, etc.)
- T.1.2.3. Seguimiento de ventas y de entregas
- T.1.2.4. Facturación, seguimiento de los pagos y de las reactivaciones « clientes »
- T.1.2.5. Evaluación del riesgo cliente
- T.1.2.6. Actualización del sistema de información « clientes »
- T.1.2.7. Comunicación con los agentes internos, los proveedores y los clientes

Actividad 1.3. Mantenimiento y desarrollo de la relación con los clientes de la PYME

- T.1.3.1. Acogida, información y consejos
- T.1.3.2. Tratamiento y seguimiento de las reclamaciones
- T.1.3.3. Comunicación para desarrollar la relación cliente

Actividad 1.4. Búsqueda y selección de los proveedores de la PYME

- T.1.4.1. Estudio de los proyectos de compras y de inversiones
- T.1.4.2. Búsqueda de proveedores
- T.1.4.3. Comparación de las ofertas, selección y calificación de los proveedores
- T.1.4.4. Actualización del sistema de información proveedores
- T.1.4.5. Comunicación con los agentes internos y los proveedores

Actividad 1.5. Seguimiento y control de las actividades de compras y de inversión de la PYME

- T.1.5.1. Preparación de la negociación de los contratos
- T.1.5.2. Formalización y seguimiento de los pedidos
- T.1.5.3. Adquisición y seguimiento de los inmovilizados
- T.1.5.4. Control de las compras y de los pagos
- T.1.5.5. Evaluación de los proveedores
- T.1.5.6. Comunicación escrita y verbal con los agentes internos, los proveedores y los asociados financieros

Actividad 1.6. Seguimiento contable de las actividades con los clientes y los proveedores de la PYME

- T.1.6.1. Control del registro de las actividades de compra, de venta y de pago

T.1.6.2. Seguimiento de las relaciones con los bancos
T.1.6.3. Seguimiento de la situación de caja de las cuentas de terceros, de los ingresos y de los gastos
T.1.6.4. Preparación y control de la declaración del IVA
T.1.6.5. Evaluación y seguimiento de los riesgos relacionados con los intercambios internacionales

Resultados esperados en términos de comunicación

- Una análisis de la situación de comunicación, la inclusión del contexto
- Una imagen valorizadora y fiel de la empresa en la relación con la clientela y los proveedores
- Alertas
- La inclusión de los interlocutores de niveles, funciones, personalidades o culturas diferentes
- La calidad y el mantenimiento de la relación con los clientes, una postura asertiva en las reactivaciones clientes
- Una comunicación escrita y verbal adaptada a los agentes internos y externos
- La aplicación de las reglas ortográficas y de la sintaxis en los escritos
- La conducta profesional de las entrevistas
- La aplicación de las técnicas de gestión de conflictos
- El desarrollo de las relaciones profesionales facilitando la circulación de la información
- La comunicación de las informaciones sobre los clientes, las ventas y las compras
- Una argumentación de las propuestas
- Una utilización de las herramientas de mensajería, del procesamiento de textos, de las herramientas de presentación asistida por ordenador